PENGARUH LOKASI KANTOR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK

FENOMENA

Fenomena Variabel Lokasi Kantor Pajak(X1) → Penerimaan Pajak(Y) :

- Wajib pajak merasa kesulitan untuk datang ke kantor pelayanan pajak dikarenakan tempatnya kurang strategis. Hal ini menyusul kecenderungan dalam hal penurunan penerimaan pajak.

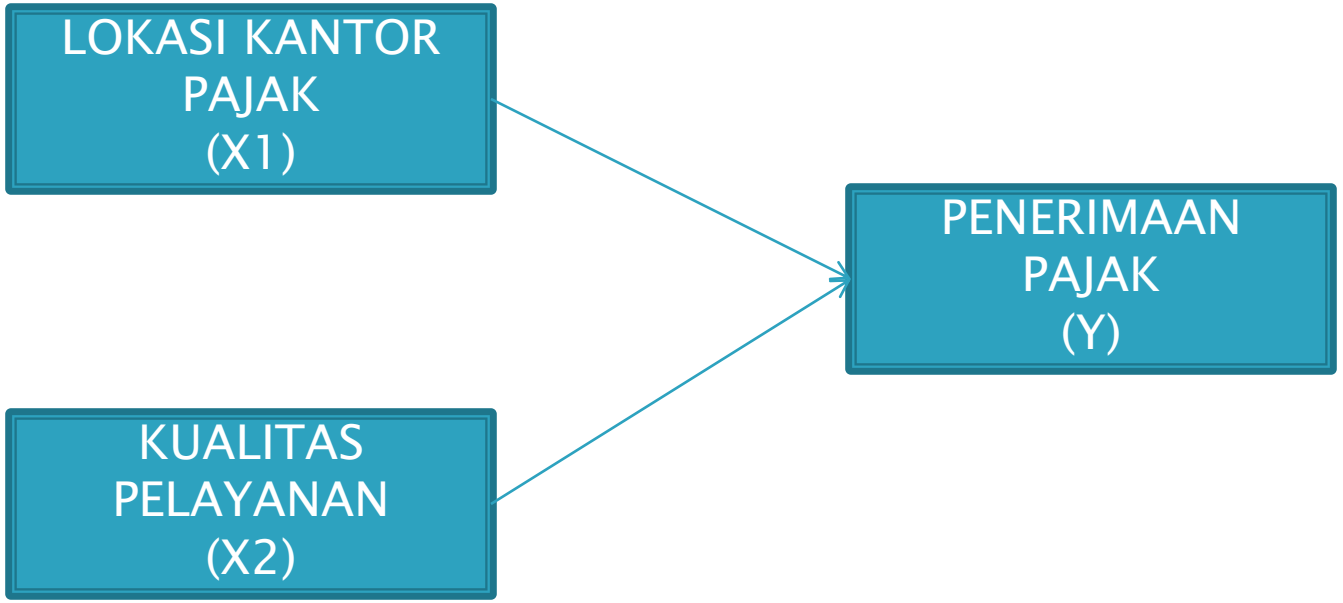
  (Agus MartoWardojo,2011)

Fenomena Variabel Kualitas Pelayanan(X2) → Penerimaan pajak(Y) :

- Kualitas Pelayanan yang buruk, sangat mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak,faktor efisiensi,ketepatan dan keramahan dalam pelayanan menjadi faktor utama bagi para wajib pajak enggan membayar pajak.

  (Okky Rahmadi, 2009)

PARADIGMA PENELITIAN



Konsep Penghubung

Teori Lokasi KPP:

"Merupakan tempat dimana wajib pajak membayar,menyetor dan melaksanakan kewajiban perpajakannya,sehingga apabila lokasi kantor pajaknya strategis dan mudah di temukan,maka keinginan atau hasrat wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya akan meningkat. Dengan membayar kewajiban pajak tersebut secara tidak langsung mempengaruhi penerimaan pajak yang di peroleh."

Teori Kualitas Pelayanan

"Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak."

Teori Penerimaan Pajak

"Masalah Penerimaan Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, kualitas pelayanan pada Wajib Pajak, juga pengaruh faktor faktor lainnya yang mendukung seperti lokasi KPP yang strategis dan mudah di jangkau wajib pajak".

Penelitian Sebelumnya

Variabel X_1 → Y :

The Effect Tax office location on tax revenue

"*This study does find a positive relationship between the location and tax revenue.* "

Finding on the impact of location on the service quality to tax revenue

"This paper explain the tax office location to tax revenue"

Variabel X_2 → Y :

- Pengaruh Pertumbuhan ekonomi dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak (Eddie Wahyudi, 2003)

  "*This paper evaluates effects on economic growth and service quality of tax revenue*"

- Pengaruh Kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak.

  "*The purpose of this research is to know how to influence the compliance tax and Service quality of tax revenue*"

Pengaruh self asessment system terhadap penerimaan pajak di kantor pelayanan pajak pratama Medan Barat.

"The result of the research shows that there is correlation between modern tax administration system and tax revenue"

Metode Penelitian

- “Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”.

- “Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupannya”.

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Kuesioner
Lokasi Kantor Pajak	-Akses Lokasi -Visibilitas -Tempat Parkir yang luas dan aman - Ekspansi (Lingkungan)	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Variabel	Indikator	Skala	Kuesioner
Kualitas Pelayanan	– Tangible (Bukti Fisik) - Realibility (Keandalan) - Responsiveness (Daya Tanggap) -Emphaty (Empati) - Assurance (Jaminan)	Ordinal	1-20
Penerimaan Pajak	- Jumlah realisasi penerimaan pajak	Rasio	

Hasil dan Pembahasan

- Nilai R (0,980) menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel bebas (lokasi kantor pajak dan kualitas pelayanan) secara simultan dengan penerimaan pajak. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (lokasi kantor pajak dan kualitas pelayanan) memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepatuhan wajib pajak

Masalah		
Bagaimana Lokasi Kantor pajak di KPP Pratama Bandung.	. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa Variabel Lokasi kantor pajak termasuk kategori baik, terbukti dengan tanggapan responden terhadap lokasi kantor di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung sejumlah (83,3%)tergolong baik atau dinilai baik	Lokasi Kantor Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung pada umumnya sudah sangat baik. Namun dalam akses lokasi maupun akses parkir serta keamanan lebih diperhatikan lagi sehingga kejadian kurang strategisnya Lokasi KPP dan keamanan menjadi lebih baik lagi dan dapat menanggulangi masalah masalah yang terjadi.
Bagaimana kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung termasuk dalam kategori baik, terbukti dengan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung memiliki nilai (78,2%) tergolong baik atau dinilai baik.	Jika dilihat dari salah satu kegiatan pelayanan alangkah lebih baik jika pihak KPP lebih mempertegas kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi dan melayani wajib pajak dengan cepat,tanggap,sopan dan profesional, sehingga wajib pajak bisa merasakan kepuasan atas pelayanan dari KPP tersebut,yang nantinya akan sangat berperan penting dalam hal penerimaan pajak.
Bagaimana penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung	Berdasarkan hasil penelitian di peroleh bahwa Variabel penerimaan pajak mempunyai realisasi penerimaan pajak terbesar adalah KPP Bandung Cibeunying dengan realisasi sebesar (Rp.895.069.433.056) dan realisasi penerimaan pajak terendah adalah KPP Pratama Bandung Tegallega dengan realisasi sebesar (Rp.389.669.599.979) dengan rata-rata dari 5 KPP adalah sebesar Rp.637.688.146.633. .	Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Bandung belum sepenuh nya mencapai target. Hal ini dikarenakan kesadaran masyarakat yang belum tinggi dalam menunaikan kewajibannya sebagai pembayar pajak yang tepat waktu dan faktor lokasi yang kurang cukup strategis baik serta kualitas pelayanan yang belum prima. Alangkah lebih baik jika pihak DJP lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar membayar tepat waktu dan sesuai dengan jumlah tagihannya juga meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan

Rumusan Masalah	Kesimpulan	Saran
Seberapa besar pengaruh lokasi kantor pajak dan kualitas pelayanan dalam optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung, baik secara simultan maupun parsial	Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh dari lokasi kantor pajak dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Kota Bandung (F hitung > F tabel) sedangkan kontribusi pengaruh yang diberikan dari kedua variabel bebas terhadap variabel penerimaan pajak adalah sebesar 96,1% sedangkan sisanya sebesar 3,9% dipenagruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Dari pengaruh simultan sebesar 96,1% ternyata variabel lokasi kantor pajak memberikan kontribusi terbesar terhadap variabel penerimaan pajak sebesar 70,8% dengan pengaruh yang signifikan (nyata) karena nilai (t hitung > t tabel) dan sisanya diberikan oleh kualitas pelayanan dengan pengaruh sebesar 25,3%, namun pengaruh tersebut tidak mmemberikan kontribusi secara signifikan (nyata) dalam artian lain pengaruh tersebut bisa berubah-rubah.	Akses Lokasi,tingkat keamanan dan kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung sebaiknya lebih di tingkatkan kembali baik dari segi eksternal dan internal, sehingga dapat mempengaruhi penerimaan pajak